



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO  
PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**“LA ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS  
HUMANOS Y LA INFLUENCIA EN EL  
CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA  
EMPRESA KIMBERLY CLARK PERÚ S.R.L.  
2011 –2012”.**

---

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

**AUTOR:**

**PALMA MORALES, ELADIO SHERLOCK**

**ASESOR:**

**RODRIGUEZ FIGUEROA, JOSE JORGE**

**LIMA - PERÚ**

**2012**

**DEDICATORIA:**

El presente trabajo de investigación se lo dedico a mi Familia por brindarme todo su apoyo en esta etapa tan importante de mi vida.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por brindarme a las personas idóneas que me ayudaron en mis estudios.

A mi familia por el incondicional apoyo y por su comprensión al permitirme invertir gran parte del espacio familiar en mi formación profesional.

A la Universidad Privada César Vallejo y a sus docentes por brindarme sus conocimientos y darme un punto de vista global de las cosas y eventos que suceden alrededor.

Y a todas aquellas personas que hicieron posible que mi investigación se llevara a cabo.

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado:

Dando cumplimiento a las normas del reglamento de elaboración de tesis de la facultad de Ciencias empresariales de la universidad “Cesar Vallejo” pongo a consideración de vuestro criterio profesional el presente trabajo de investigación que trata acerca de la Administración de Recursos humanos y la influencia en el clima organizacional de la empresa Kimberly Clark Perú.

El tema de la administración de Recursos Humanos es muy amplio así que se hará un enfoque al desarrollo y la retención de talentos que es la problemática que actualmente tiene la organización, veremos en la siguiente investigación de que manera esto afecta al clima organizacional, en este punto nos enfocaremos en la imparcialidad y la credibilidad que se presenta dentro de la empresa, cabe resaltar que la empresa Kimberly Clark Perú se ha posicionado en el 2011 como la mejor empresa para trabajar en el Perú según la encuesta del Great Place ToWork.

Este trabajo se ha realizado en la Planta Ubicada en Puente Piedra específicamente en el área de Manufactura en Operaciones ya que representa un buen número de los colaboradores que pasaron por la encuesta del GPTW.

Respetados señores miembros del jurado agradeciendo de antemano por las sugerencias y apreciaciones que se sirvan hacer al respecto.

Atentamente

El Autor.

## **INDICE**

### **CARÁTULA**

Páginas preliminares

Dedicatoria

Agradecimiento

Presentación

Índice

**RESUMEN EN ESPAÑOL E INGLÉS ..... 3**

Introducción..... 5

**Capitulo I.- PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN ..... 7**

1.1. Planteamiento del problema..... 7

1.2. Formulación del problema ..... 13

1.2.1 Problema General ..... 13

1.2.2. Problemas Específicos ..... 13

1.3. Justificación..... 13

1.3.1. Delimitación..... 15

1.4. Antecedentes ..... 16

1.5. Objetivos ..... 17

1.5.1. General..... 17

1.5.2. Específico ..... 17

**Capitulo II.- MARCO TEÓRICO ..... 18**

2.1. Antecedentes de la investigación. .... 18

2.2. Marco Teórico..... 23

2.3. Bases Teóricas..... 26

2.4. Marco Conceptual ..... 38

**Capitulo III.- MARCO METODOLÓGICO ..... 41**

3.1. Hipótesis ..... 41

3.2. Variables..... 42

3.2.1. Definición conceptual..... 42

3.2.2. Definición operacional..... 43

3.3. Metodología.....	44
3.3.1. Tipo de estudio .....	44
3.3.2. Diseño.....	44
3.4. Población y muestra .....	45
3.5. Método de investigación.....	46
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	46
3.7. Métodos de análisis de datos .....	47
 <b>Capítulo IV. RESULTADOS</b> .....	 48
4.1. Descripción.....	48
4.2. Discusión.....	86
 <b>CONCLUSIONES</b> .....	 88
<b>SUGERENCIAS</b> .....	90
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b> .....	92
<b>ANEXOS</b> .....	94

## **RESUMEN**

La presente investigación busca determinar cómo influye la administración de Recursos Humanos en el ámbito de desarrollo y retener personas con el Clima Organizacional de la empresa Kimberly Clark Perú ubicado en la sede Puente Piedra en el área de manufactura.

El propósito general de esta investigación es recopilar por medio de encuestas la percepción de los colaboradores de Manufactura de la planta de Puente Piedra en cuanto al clima organizacional que se vive, determinar cómo el personal califica la gestión de la empresa desde su punto de vista así como identificar los factores críticos y con esa base proponer estrategias de mejora de tal manera que se establezca un panorama que permita proponer algunas observaciones positivas que permita el mejoramiento del clima organizacional.

En esta tesis se midió el clima organizacional predominante en el área de Manufactura en Kimberly Clark y a partir de esas mediciones salieron algunas oportunidades de mejora.

En esta evaluación se encontró varios puntos que a la larga empeoraban la situación actual de la empresa Kimberly Clark Perú ya que estaba directamente relacionado con el desarrollo y la retención de las personas dentro de la organización, esto a la vez afectaba al trabajador interno en cuanto a su desempeño y por consiguiente afecta también la producción debido a la baja motivación del colaborador y la reducción de las ventas.

## **SUMMARY**

The present investigation looks for to determine how it influences the administration of Human resources in the development environment and to retain people with the Organizational Climate of the company Kimberly Clark Peru located in it gives it Bridge Stone in the factory area

The general purpose of this investigation is to gather by means of surveys the perception of the collaborators of Factory of the plant of Bridge Stone as for the organizational climate that one lives, to determine how the personnel qualifies the administration of the company from his point of view as well as to identify the critical factors and with that base to propose strategies of improvement in such a way that a panorama that allows to propose some positive observations that it allows the improvement of the organizational climate settles down.

In this project the predominant organizational climate was measured in the area of Factory in Kimberly Clark and starting from those mensurations some opportunities of improvement came out.

In this evaluation it was since several points that worsened the current situation of the company Kimberly Clark Peru to the long one it was directly related with the development and the retention of people inside the organization, this at the same time affected the internal worker as for their acting and consequently it also affects the production due to the collaborator's drop motivation and the reduction of the sales.



## INTRODUCCION

Todas las organizaciones de la actualidad necesitan de un buen clima Laboral ya que esto es una ventaja competitiva, sabiendo que el éxito de las organizaciones también está vinculado a otras variables internas y externas del contexto organizacional. Por eso es muy importante que las compañías realicen un esfuerzo por mejorar su principal activo organizacional que son, sus recursos humanos.

En estos días para conocer el clima organizacional de una empresa en el Perú existe la consultora organizacional llamada “El Great Place to Work”, la cual anualmente califica mediante un Ranking la gestión que realiza cada organización para mantener un clima laboral adecuado para sus colaboradores, en este concurso compiten varias empresas a nivel nacional para ser consideradas como “El mejor lugar para trabajar en el Perú”.

Dentro de este contexto podemos decir que la empresa Kimberly Clark del Perú es una de las compañías que ha logrado ubicarse por varios años consecutivos dentro de los primeros lugares en el “Great Place to Work” (GPTW) y manteniéndose como las primeras dentro de las empresas industriales,

Este trabajo tiene como finalidad conocer las percepciones y motivaciones de los colaboradores de la empresa Kimberly Clark frente a su trabajo, para determinar luego, el grado de satisfacción de los mismos y su incidencia en el clima organizacional, para este trabajo se está tomando como población al personal del área de manufactura ya que es considerado una población homogénea por tener personal administrativo y personal Operativo entre sus integrantes, de esta población se ha tomado una muestra para realizar la encuesta en la se obtuvo los resultados que pasamos a detallar.

La presente investigación consta de los siguientes capítulos:

#### CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

En este capítulo se definirá el problema de investigación y su impacto en el exterior, en el Perú y en la empresa, así como los objetivos, la justificación y la delimitación de la misma.

#### CAPITULO II: MARCO TEORICO:

En este capítulo se da los antecedentes de la investigación tomando en cuenta las tesis relacionados al problema de la investigación, el marco histórico y las bases teóricas en las que se define las teorías que nos ayudan en el análisis de la investigación.

#### CAPITULO III: MARCO METODOLOGICO:

En este capítulo se determina las hipótesis, la operacionalización de las variables Administración de Recursos humanos y Clima Organizacional, también en la parte metodológica se determina la población, la muestra, la técnica y el método de análisis a utilizar.

#### CAPITULO IV: RESULTADOS:

Este capítulo es el más importante ya que acá se determinará la correlación de las variables usadas y se contrastarán las hipótesis y se darán conclusiones acerca de algunos puntos de vista de la investigación.